



GOBIERNO REGIONAL DE LOS LAGOS

---

POLÍTICA TURISMO

**PRODUCTO 2**

---

infyde **iD**

---

Mayo 2015

---

# Índice

<b>1/ INTRODUCCION .....</b>	<b>1</b>
<b>2/ LAS SITUACIONES OBJETO / PROBLEMA Y LOS EJES DE ACTUACIÓN. EL PUNTO DE PARTIDA .....</b>	<b>4</b>
<b>3/ VISIÓN, MISIÓN Y OBJETIVOS.....</b>	<b>8</b>
Línea base de los indicadores establecidos en los resultados esperados:.....	11
<b>4/ PROGRAMAS .....</b>	<b>20</b>
PROGRAMA 1/ FORMALIZACIÓN Y COMPETITIVIDAD DE LA OFERTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS SUSTENTABLES.....	23
PROGRAMA 2/ FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN .....	25
PROGRAMA 3/ DIVERSIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA OFERTA DE PRODUCTOS TURÍSTICOS ACCESIBLES Y DE BAJO IMPACTO AMBIENTAL .....	26
PROGRAMA 4/ TRANSFORMAR EN OPORTUNIDAD LA ADVERSIDAD.....	28
PROGRAMA 5/ PUESTA EN VALOR DE LA IDENTIDAD LOCAL PARA SU INCORPORACIÓN EN LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS .....	31
PROGRAMA 6/ ACOGIDA E INFORMACIÓN.....	33
PROGRAMA 7/ EDUCACIÓN PARA EL TURISMO .....	35
PROGRAMA 8/ ARTICULACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO PARA EL APOYO INTEGRAL AL TURISMO .....	36
<b>ANEXO.....</b>	<b>39</b>
ANÁLISIS REGIONAL DE SUSTENTABILIDAD TURÍSTICA DE ACUERDO A LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL CONSEJO GLOBAL DE TURISMO SUSTENTABLE. .....	39

## 1/INTRODUCCION

La Región de Los Lagos es una *región milenaria*. El hallazgo de asentamientos humanos con más de 15.000 años de antigüedad, marca el inicio de una larga historia de pioneros, que han conformado a la Región como un crisol de culturas. Conviven en la Región la cultura Huilliche-Mapuche, junto con la cultura chilota y el legado europeo de los colonos españoles y alemanes. Las manifestaciones culturales de esta diversidad constituyen hoy en día un patrimonio cultural diverso, el sitio arqueológico de Monte Verde, el sitio paleontológico de Pilauco, los conchales milenarios, las iglesias de Chiloé (Patrimonio de la Humanidad), la arquitectura alemana o las fortificaciones españolas.

Asimismo, la artesanía y las artes de oficios tradicionales, como los corrales de pesca, son un patrimonio cultural de la Región y preservan el saber hacer tradicional y único de la Región. El Archipiélago de Chiloé es uno de los sitios reconocidos con el sello SIPAM (Proyecto Conservación y Gestión Adaptativa de los Sistemas Importantes del Patrimonio Agrícola Mundial), se cuenta además con los sellos de origen del Curanto, la papa chilota y el ajo chilote. Además, el cordero de raza chilota se encuentra en proceso de certificación.

*Esta historia ha tenido lugar en un marco natural incomparable*, que se ha preservado hasta nuestros días, en la Región de Los Lagos, se encuentra el 20% del total del bosque nativo del país, un gran número de volcanes y el agua en su diversidad de formas, lagos, canales, fiordos, mar abierto, ríos, que en conjunto constituye un espacio único en el que la tierra se funde con el agua

Es decir, *lo que hacen única a la Región de Los Lagos es el conjunto diverso de su patrimonio natural*. Pueden encontrarse en el espacio geográfico de la Región, la naturaleza volcánica, la insularidad del archipiélago, la quietud de los lagos, el discurrir de los ríos y la autenticidad de sus bosques.

La Región calificada como puerta de entrada a la Patagonia es uno de los destinos turísticos de Chile y una región productora de alimentos, actividades que pueden ser complementarias y reforzarse mutuamente. La

imagen de Los Lagos como región sustentable beneficiará tanto al turismo, como a la producción de alimentos.

### ¿Qué se quiere vender?

La Política Regional de Turismo ha sido creada de manera conjunta y participativa con los principales agentes público-privados del sector turismo en la región. En los talleres provinciales celebrados para la construcción de la política en relación a la pregunta ¿Qué se quiere vender? las respuestas destacaron los conceptos de seguridad, calidez, diversidad, naturaleza, turismo rural, turismo cultural y patrimonial, de aventura, gastronomía, diferenciación, personas, amabilidad, mitología, misterio, magia, historia, tranquilidad, lluvia, agua, temas, variedad, pluriculturalidad, identidad regional, costumbres locales, biodiversidad, la región en su conjunto.

Una cuestión interesante planteada en los talleres fue la *¿Cuánto queremos vender?* ya que, en la actualidad, algunos de los destinos turísticos de la región no tienen capacidad para acoger un número elevado de turistas.

Fuente: talleres de construcción de la Política Regional de Turismo e Imagen Región de Los Lagos

*Integrar y maximizar la riqueza de esta diversidad requiere construir región*, promover las complementariedades, unir esfuerzos, para ofrecer una imagen regional con la potencia necesaria para que la Región sea un referente internacional en turismo sustentable y se asocie a la Región con calidad y productos de alta gama, y un exquisito respeto por el medio ambiente.

La Política Regional de Turismo se concibe como una *política articuladora* que contribuirá a la construcción de *esta imagen de la región y a la cohesión territorial*, es decir a un desarrollo regional equilibrado en el que todos los territorios de la Región tengan oportunidades para su desarrollo.

*La Política se orienta a articular, asociar, propiciar la colaboración* entre los actores vinculados al turismo, para el *desarrollo regional* en un horizonte de sustentabilidad. El *turismo sustentable* que garantice la consideración de los tres ámbitos (económico, social, medioambiental y la gestión ambiental que se aplica en el ámbito del turismo sustentable), basado en la riqueza ambiental y su biodiversidad, en la cultura milenaria y su evolución, y finalmente en la sostenibilidad económica de las comunidades locales y la industria regional. En definitiva, en base al patrimonio y los recursos con los que cuenta la Región y en base al cual la Región sea reconocida a nivel internacional.

La Política Regional de Turismo e Imagen de la Región de Los Lagos, contiene dos políticas, una política de apoyo al sector turismo en el marco

del desarrollo regional y una política de imagen y promoción internacionales, que contribuirá a su posicionamiento en el contexto global.

En definitiva, la Política Regional de Turismo ha de ser:

---

**Articuladora de los recursos y los actores vinculados al turismo, promoviendo la colaboración, la coordinación y la asociatividad.**

**Constructora de Región, promoviendo la imagen conjunta de la Región y la cohesión territorial.**

**Internacional, apostando por el posicionamiento de la Región como referente de turismo sustentable.**

**Sustentable, integrando los ámbitos económico, social y medioambiental.**

**Orientada al desarrollo regional, reforzando la complementariedad entre las actividades económicas de la Región**

---

El *período de vigencia* de la Política Regional de Turismo e Imagen Región se ha *definido a 10 años* en base a la propuesta realizada en el Comité de Gestión y validada en la mesa público-privada de la política de turismo. Este espacio temporal se decidió ya que permite que la política siga vigente aun cuando haya cambio de Gobierno. Con este período de tiempo se acordó realizar en cada cambio de Gobierno un ajuste e incorporación de los nuevos énfasis. La evaluación intermedia de la política se llevaría a cabo a mitad de período, a los 5 años desde la implementación.

## 2/ LAS SITUACIONES OBJETO/PROBLEMA Y LOS EJES DE ACTUACIÓN. EL PUNTO DE PARTIDA

La Política dará respuesta a las situaciones Objeto/Problema identificadas en el diagnóstico de turismo realizado. Estas situaciones se agrupan en cinco ámbitos, cuyos principales contenidos se presentan de manera resumida en la siguiente tabla.

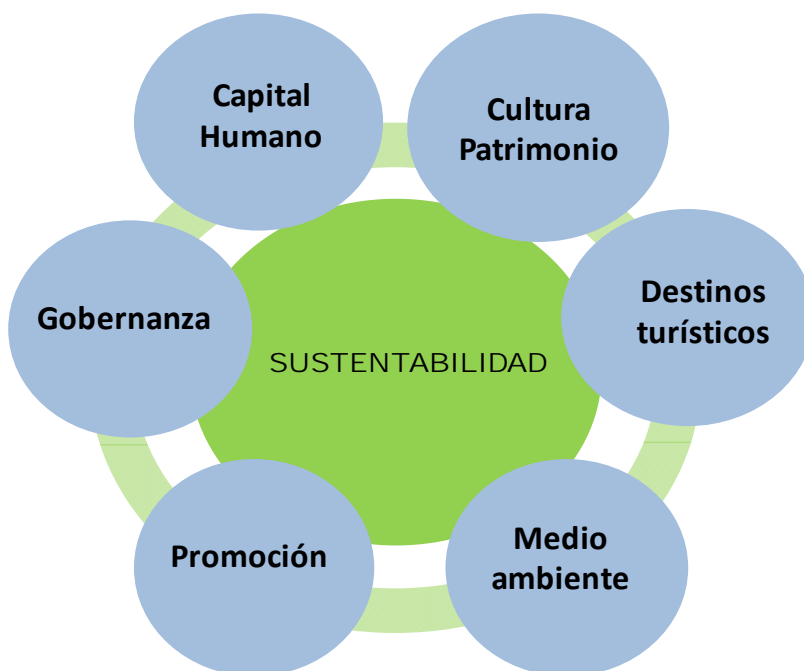
**Cuadro Resumen de las Situaciones Objeto/Problema**

Situaciones Objeto/Problema	
<b>La conservación y preservación de los recursos turísticos: naturales, históricos y culturales</b>	<p>La preservación del Medio Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de cumplimiento, fiscalización y control de la normativa medioambiental, así como contradicciones y falta de coordinación entre normativas medioambientales.</li> <li>▪ Conflicto entre las actividades productivas de la Región</li> <li>▪ Escasa dedicación a la conservación de los recursos naturales como los bosques o los ríos, así como en las ciudades en las que existen problemas de limpieza</li> <li>▪ Distintas normativas ambientales para el agua o para la tierra</li> </ul>
	<p>Insuficiente desarrollo e incorporación en los productos turísticos de la historia y la cultura regional.</p>
<b>Una oferta competitiva y de calidad de servicios turísticos</b>	<p>Turismo de veraneo versus Turismo internacional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El veraneo no promueve el turismo como una actividad económica potente y relevante</li> <li>▪ Altamente estacional.</li> <li>▪ Riesgo de un exceso de urbanización</li> <li>▪ Alta congestión de tráfico y personas</li> </ul>
	<p>Una estacionalidad más alta y una tasa de ocupabilidad inferior al promedio país</p>
	<p>Los Recursos Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bajo nivel de capacitación en el sector,</li> <li>▪ Escaso atractivo del sector turismo como opción profesional</li> <li>▪ La normativa laboral no contempla las particularidades de las actividades turísticas</li> </ul>
	<p>Escasa oferta de productos turísticos</p> <p>Bajo nivel tecnológico y de innovación de la oferta de servicios turísticos</p>
<b>El acceso y la conectividad</b>	<p>La urbanización y las infraestructuras y servicios de accesibilidad a los atractivos turísticos de la Región presentan desigualdades.</p>
<b>La Promoción y el posicionamiento en el mercado</b>	<p>La promoción turística regional no se lleva a cabo de manera conjunta.</p> <p>La Región cuenta con la imagen de marca "Patagonia"</p> <p>Falta información sobre la oferta turística regional</p> <p>Desconexión entre las actividades productivas regionales</p>

	Falta una imagen conjunta de la región
<b>La Gobernanza Multinivel</b>	El sector turismo es un sector complejo en el que interactúa una alta diversidad de actores públicos y privados. Escaso diálogo público-privado. Cada instancia pública aborda sus ámbitos de manera compartimentada, La Mesa Público-Privada como oportunidad

La respuesta a estas situaciones objeto/problema se desarrollarán en seis ejes estratégicos de actuación.

#### Ejes para la Política de Turismo e Imagen de la Región de los Lagos



Estos 6 Ejes que se abordarán desde *tres enfoques*:

- La Política Regional de Turismo
- El Modelo de gestión y estructura organizacional de la Política Regional de Turismo de la Región de Los Lagos.
- El Plan de Promoción nacional e Internacional

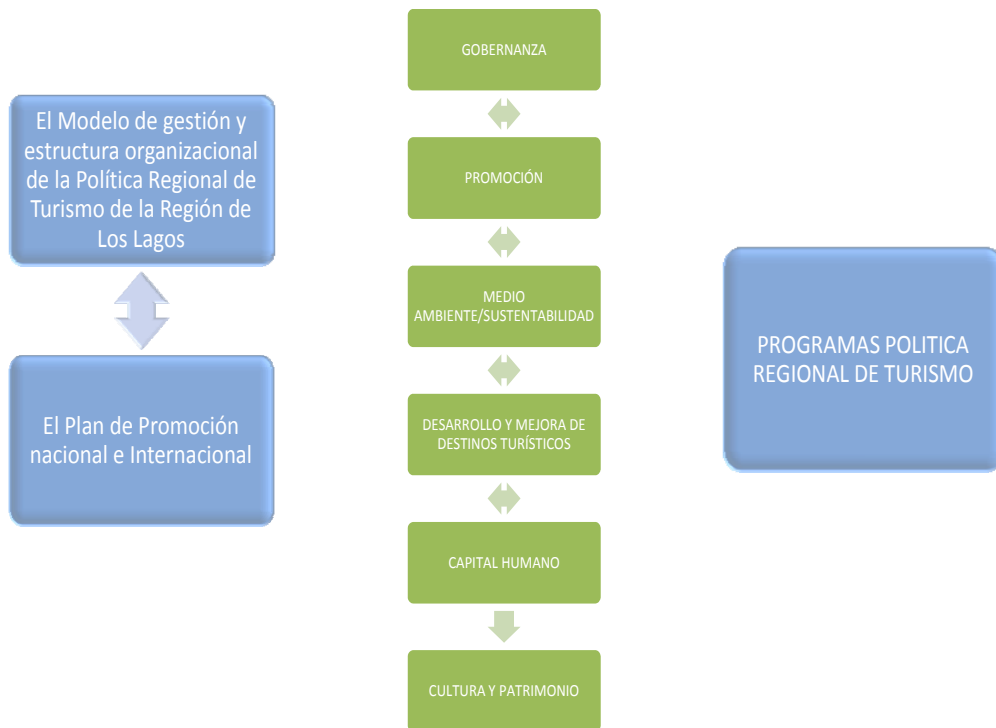




**El Eje Gobernanza** se desarrollará en base al modelo de Gestión y estructura organizacional de la Política, junto con la definición y puesta en marcha de instrumentos operativos que apoyen el trabajo de este modelo. Estos instrumentos constituyen uno de los programas de la Política.

**El Eje Promoción**, cuenta con el Plan de promoción Nacional e Internacional, que establece los objetivos y actuaciones específicas en materia de promoción, y la Política contiene un programa complementario al plan, para asegurar la articulación y coordinación de las acciones.

Los cuatro Ejes restantes, **Medio Ambiente, Desarrollo y Mejora de destinos turísticos y Capital Humano, Cultura y Patrimonio**, se abordarán desde programas específicos de la Política.



### 3/ VISIÓN, MISIÓN Y OBJETIVOS

El turismo puede contribuir a conservar y preservar el patrimonio natural, cultural e histórico, a posicionar la Región en el contexto internacional y a la generación de actividades económicas que contribuyan a un desarrollo territorial equilibrado.

Como se señala en la Ley de Turismo<sup>1</sup> en su artículo 2: “*El turismo constituye una actividad estratégica para el desarrollo del país, siendo prioritaria dentro de las políticas de Estado, por lo que éste deberá promoverla de modo armónico e integral, impulsando su crecimiento sustentable en conformidad con las características de la regiones, comunas y localidades del país*”.

**La Visión** formula el horizonte para el desarrollo del turismo en la Región y se plantea desde la consideración del turismo como uno de los motores del desarrollo regional.

**Propiciar en el territorio milenariode la Región de Los Lagos un Turismo Sustentablebasado su naturaleza y legado histórico y cultural, que contribuya a fortalecer la identidad para el posicionamiento y la diferenciación de la Región a nivel nacional e internacional, albienestar de sus habitantes y a la cohesión regional.**

Esta visión apuesta por un **turismo sustentable**, entendido como “*aquel que hace un uso óptimo de los recursos naturales, respeta la autenticidad socio-cultural de las comunidades anfitrionas y asegura un desarrollo económico viable en el largo plazo*”<sup>2</sup>. El turismo sustentable es una de las grandes tendencias internacionales en materia de turismo e integra tres ámbitos, el económico, el sociocultural y el ambiental, de manera que se preserva el patrimonio natural y cultural para las generaciones futuras, y se apuesta por la competitividad de la industria turística en base a la incorporación de valor agregado vinculado a la sustentabilidad.

---

<sup>1</sup>Ley número 20.423 del Sistema Institucional para el desarrollo del Turismo. Promulgada el 4/02/2010.

<sup>2</sup> SERNATUR. Chile por un Turismo Sustentable. Manual de Buenas Prácticas- Sector Turístico. 2011

### ¿Qué elementos-conceptos añadiría a la visión?

La visión debe ser construida entre todos ya que representa dónde quiere verse la región en los próximos años. Esta construcción se hizo en el trabajo de los talleres provinciales a través de la pregunta ¿qué elementos o conceptos añadiría a la visión? Las aportaciones fueron muchas y variadas, pero todos los grupos coincidieron en darle un enfoque humanista y no economicista y en el que aparezcan conceptos que tengan que ver con el medioambiente y conservación de la naturaleza, la identidad local, la calidez y amabilidad de la región, la diversidad territorial, integración, alimentos y las personas.

Fuente: talleres de construcción de la Política Regional de Turismo e Imagen Región de Los Lagos

El contexto que la visión asigna a la política de turismo es el *contexto internacional*. Se pretende posicionar a Región de Los Lagos como un destino turístico diferenciado en base a la unicidad de la combinación y conjunción de su naturaleza diversa y su riqueza cultural, y a las prácticas de sustentabilidad de la industria turística. De tal manera, que a nivel internacional la Región sea reconocida como una región ejemplar en sus prácticas de sustentabilidad y se asocie con calidad, seguridad y salud. Este reconocimiento, esta imagen de la Región que el turismo puede contribuir a crear beneficiará a todas las actividades productivas de la Región. En este sentido, la imagen de la Región como productora de alimentos de calidad y saludables es complementaria de la imagen de la Región como destino turístico sustentable. De hecho, ambas imágenes se refuerzan para conformar una imagen de la Región con atributos tales como seguridad, amabilidad y calidad.

La visión pretende que el turismo sustentable contribuya al *desarrollo y la cohesión territorial*. El turismo es una industria en crecimiento, que contribuye al desarrollo y la diversificación económica, al mismo tiempo que genera oportunidades en territorios con menores posibilidades, facilitando así la fijación de la población y la generación de empleo y riqueza. De esta manera, el turismo genera actividad económica y equilibra el desarrollo del territorio. Al mismo tiempo es una industria con un margen notable para la incorporación de valor agregado y la mejora de su competitividad. En este sentido, cabe la incorporación a la industria turística de factores competitivos, como las TCI, las energías renovables o las tecnologías sustentables.

La Visión se acompaña y se concreta en los *Objetivos Estratégicos* y unos *resultados esperados*:



La cuantificación de los resultados esperados se ha definido a 10 años en relación a la línea de base construida sobre los datos disponibles.

## Línea base de los indicadores establecidos en los resultados esperados:

### Ventas y Empleo

Indicador	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Crecimiento 2005-2013	Propuesta Indicador
<b>Ventas</b>	8.676.155	7.367.848	8.261.515	8.724.336	8.270.061	32.432.693	8.515.411	9.842.679	10.948.396	26,19	35%
<b>Empleo</b>	10.606	11.108	11.398	13.290	13.403	12.553	12.689	15.647	16.476	55,35	65%

Fuente: Servicio de Impuestos Internos

### Llegada de turistas a la región

Indicador	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Crecimiento 2005-2013	Propuesta Indicador
<b>Total</b>	145.485	165.133	192.668	193.812	186.713	245.196	263.082	80,83	90%

Fuente: SERNATUR

Indicador	2003	2013	Crecimiento 2005-2013	Propuesta Indicador
<b>Tasa de ocupabilidad</b>	31,1%	37,5%	20,5	50%
<b>Tasa de pernoctación</b>	2,1 días	1,7 días	-19	2,5 días

Fuente: INE

**Inversión en turismo**

Indicador	2011	2012	2013	2014	Crecimiento 2005-2013	Propuesta Indicador
<b>Total</b>	1.530.432.906	3.202.431.099	3.775.288.142	3.417.410.982	123%	150%

Fuente: GORE

En base a la construcción de la línea base se proponen los siguientes resultados esperados a 2025.

Aumentar la inversión pública en Turismo en un 150%

Aumentar en un 35% las **ventas** de las actividades vinculadas al turismo.

Aumentar en un 65% el **empleo** en las actividades vinculadas al turismo.

Aumentar la llegada de turistas en un 90%

Aumentar la tasa de ocupabilidad al 50%

Aumentar la tasa de pernoctación a 2,5 días

La operativa para alcanzar esta visión y estos objetivos estratégicos, viene dada por la Misión y los objetivos operativos.

**La Misión de la Política será proporcionar los criterios para la inversión pública, articular a los actores vinculados al turismo, y promover el desarrollo de las capacidades humanas y competitivas de la industria turística desde criterios de sustentabilidad en el horizonte de su proyección internacional.**

Los *objetivos operativos* que habrán de materializar esta misión son:

Constituir la **Gobernanza multinivel** del sector turismo, implicando a los actores públicos y privados.

**Articular la promoción conjunta** de la Región, tanto a nivel nacional, como internacional, promoviendo las complementariedades con otras actividades productivas.

Apoyar la **calidad y la sustentabilidad de la oferta turística** regional para la mejora de su competitividad y con un bajo impacto ambiental.


Promover el **desarrollo competitivo de los destinos turísticos**, considerando el medioambiente, el desarrollo económico y social, así como temas culturales, estéticos, de calidad y de seguridad.

Favorecer el **empleo y la capacitación en el sector**, apostando por la profesionalización y el aumento del atractivo del sector para el desarrollo de carreras profesionales.



Los programas e iniciativas que instrumenten la política se centrarán en **los 5 destinos turísticos consensuados en la Región**. Cada panel informativo contiene el nombre del destino, la posición geográfica, las comunas que forman parte del destino y los atractivos turísticos. El código de color indica el nivel de desarrollo de cada atractivo turístico:

- Alto nivel de desarrollo
- Nivel medio de desarrollo
- Emergente



Puyehue  
Osorno  
Purranque  
Río Negro  
San Juan de la Costa  
Fresia  
Los Muermos  
San Pablo

REGIÓN DE LOS LAGOS

**DESTINO: De Cordillera a Mar**

- Lagos Puyehue y Rupanco  
Termas de Aguas Caliente y Temas Puyehue  
Centro de esquí Antillanca  
Parque Nacional Puyehue  
Corredor bio-oceánico  
Ciudad de Osorno
- Centro Pilauco  
Área marina y costera protegida  
Lafken Mapu Lahual  
Casas patrimoniales
- Zona costera de la comuna San Juan de la Costa que incluye las localidades costeras de Bahía Mansa, Maicolpue y Pucatrihue, Camino Real  
La Costa del Pacífico  
Red de parques indígenas Mapu Nahual  
Llico Bajo




Puerto Varas  
Llanquihue  
Frutillar  
Puerto Octay

REGIÓN DE LOS LAGOS

**DESTINO: Lagos Llanquihue y Todos los Santos**

- Lago Llanquihue y Lago Todos los Santos  
Parque Nacional Vicente Pérez Rosales  
Volcanes Osorno y Calbuco  
Cuenca del Lago Llanquihue y balnearios  
Saltos de Petrohué  
Centro de esquí Volcán Osorno  
Peulla  
Río Petrohué  
Teatro del Lago  
Semanas musicales de Frutillar
- Las Cascadas  
Ruta Interlagos
- Termas de Ralún y el Callao  
Ruta Vuriloche o de los Jesuitas



Puerto Montt  
Calbuco  
Maullín

REGIÓN DE LOS LAGOS

**DESTINO: Puerto Montt Cultural y Arqueológico**

- Ciudad de Puerto Montt
- Islas Tenglo y Maillen  
Seno de Reloncavi  
Angelmó  
Archipiélago Calbuco  
Maullín y Carelmapu  
Parque Nacional Alerce Andino  
Río Maullín  
Playa El Pangal
- Monte Verde  
Sitio arqueológico Yaco



Cochamó  
Hualaihué  
Chaitén  
Palena  
Futaleufú

REGIÓN DE LOS LAGOS

**DESTINO: Patagonia Verde**

- Río Futaleufu,  
Valle de Cochamó  
Termas El Amarillo, Cahuelmó, Vodudahue , Pichicolo,  
Llancahué, Porcelana , Sotomó  
Parque Pumalín  
Río Puelo
- Estuario de Reloncaví  
Río Palena  
Fiordo Quintupeu  
Fiordo Cahuelmo  
Fiordo Comau  
Fiordo Reñihue  
Michimahuida, Corcovado  
Parques Nacionales Hornopirén, Futaleufu, Corcovado  
Parque Nacional Alerce Andino
- Lagos Yelcho, El Espolón, Negro, Blanco, Tagua Tagua  
Cerro las tres monjas



**REGIÓN DE LOS LAGOS**

Ancud  
Quemchi  
Dalcahue  
Castro  
Curaco de Velez  
Chonchi  
Puqueldón  
Queilén  
Quellón  
Quinchao

**DESTINO: Chiloé**

**Iglesias Patrimonio de la Humanidad**  
Fuerte Ahui,  
Fuerte de San Antonio,  
Parque Tantauco,  
Pingüineras Puñihuil.  
Caulin  
Fortificaciones españolas  
Chepu  
Parque Nacional Chiloé

**Lago Cucao,  
Playa Lechagua,  
Faro Corona,  
Balneario Arena Gruesa,  
Humedales Chiloé  
Muelle de las Almas,  
Museos  
Lago Natri  
Senda Darwin  
Río Quilo**

*Los Productos Turísticos* priorizados, tras el consenso en la Región,

<b>TURISMO DE MONTAÑA</b>	ESKI/NIEVE ESCALADA EN ROCA RAPELING ALTA MONTAÑA TREKKING CABALGATAS BICICLETAS
<b>TURISMO CULTURAL/PATRIMONIAL</b>	GASTRONOMÍA REGIONAL IGLESIAS DE CHILOÉ FIESTAS RELIGIOSAS Y COSTUMBRISTAS ETNOTURISMO RURAL TURISMO ARQUEOLÓGICO
<b>TURISMO DE SALUD</b>	TERMAS
<b>TURISMO DE PESCA RECREATIVA</b>	PESCA A MOSCA
<b>TURISMO DE OBSERVACIÓN DE FLORA Y FAUNA</b>	SENDERISMO HIKING AVISTAMIENTO DE AVES AVISTAMIENTO DE CETÁCEOS
<b>TURISMO NAÚTICO</b>	RAFTING FLOATING NAVEGACIÓN POR CANALES Y MARES INTERIORES CRUCEROS
<b>EVENTOS Y CONGRESOS</b>	CITY TOURS GASTRONOMÍA ACTIVIDADES FIN DE SEMANA CULTURA

La siguiente tabla presenta el portafolio de productos turístico de la Región de Los Lagos, su estado y el destino en el que se puede encontrar el producto:

Producto Turístico	Estado	Destino	Mercado	Plazo
Termas	Reconocido	Destinos 1 y 4	Nacional	Corto
Gastronomía Regional	Reconocido	Destinos 2 y 5	Nacional	Corto
Iglesias de Chiloé	Reconocido	Destino 5	Nacional e Internacional	Corto
Fiestas religiosas y costumbristas	Reconocido	Destino 5	Nacional	Corto
Navegación lagos	Reconocido	Destino 2	Nacional Internacional	Corto
Cruceros	Reconocido	Destino 3	Internacional	Corto
Eventos y congresos	Reconocido	Destino 2 y 3	Nacional	Corto
Esquí/nieve	En desarrollo	Destino 1	Internacional	Mediano
Alta montaña	En desarrollo	Destinos: 1, 2, 3 y 4	Internacional	Mediano
Trekking	En desarrollo	Destinos: 1, 2, 3 y 4	Internacional	Mediano
Pesca con mosca	En desarrollo	Destinos 2 y 4	Internacional	Mediano
Senderismo-hiking	En desarrollo	Todos los destinos	Nacional Internacional	Mediano
Rural	En desarrollo	Todos los destinos	Nacional Internacional	Mediano
Rafting	En desarrollo	Destinos 2 y 4	Internacional	Mediano
Navegación canales fiordos	En desarrollo	Destino 4	Internacional	Mediano
Etnoturismo	Incipiente	Destinos: 1 y 5	Internacional	Mediano/largo
Avistamiento aves	Incipiente	Destino 2 y 5	Internacional	Mediano/largo
Avistamiento fauna marina	Incipiente	Destino 5	Internacional	Mediano/largo
Floating	Incipiente	Destino 2 y 4	Nacional Internacional	Mediano/largo

## 4/ PROGRAMAS

La Visión y misión planteadas se focalizan en cinco ámbitos de actuación:

*La Oferta de Servicios Turísticos*, en la que se incluyen los programas que abordan los factores de competitividad de la industria turística, como son la calidad, las nuevas tecnologías y los recursos humanos.

*Los Destinos Turísticos* priorizados en la Región, que habrán de aumentar y diversificar sus productos turísticos para atender el aumento y la evolución previsible de la demanda, así como apostar por la diferenciación y competitividad internacional de estos productos. En este ámbito se incluye también la gestión de destinos para bordar estas apuestas desde lo local hacia lo regional.

*Los Agentes de Conocimiento*, que generan la oferta tecnológica y de conocimiento requerida para la incorporación de valor agregado en el turismo, así como para insertarse en las nuevas tendencias que ocupan los turistas a la hora de planificar sus viajes.

*La Sociedad*, como protagonista de la acogida a los turistas y beneficiaria de un turismo sustentable generador de riqueza y empleo.

*Los Servicios públicos vinculados al Turismo*. Su articulación es la función del Modelo de gestión y estructura organizacional de la Política Regional de Turismo de la Región de Los Lagos. Se plantea un programa de actuación, que comprende iniciativas operativas destinadas a dotar de instrumentos o herramientas a la gobernanza de la política.

*Se plantean 8 programas que contienen 22 iniciativas preliminares y 7 iniciativas piloto.*

### Cuadro Resumen Programas e Iniciativas

Ámbitos	Programas	Iniciativas
<b>Oferta servicios turísticos</b>	P1: Formalización y competitividad de la oferta de servicios turísticos sustentables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo previo a la formalización y al proceso de certificaciones de calidad y sello sustentable</li> <li>• Nuevas tecnologías e innovación en sustentabilidad (eco innovación)</li> <li>• Apoyo y acompañamiento al emprendimiento innovador</li> <li>• Apoyo al acondicionamiento para la accesibilidad universal de los servicios turísticos</li> </ul>
	P2. Formación y Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación para gestores de empresas turísticas</li> <li>• Análisis de necesidades y Formación para personal de servicios turísticos. (Idiomas, habilidades blandas, atención al cliente....)</li> </ul>
<b>Destinos Turísticos</b>	P3. Diversificación y Desarrollo de la Oferta de Productos Turísticos accesibles y de bajo impacto ambiental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El desarrollo de rutas de trekking - senderismo y actividades complementarias de tierra como cabalgatas, cicloturismo y observación.</li> <li>• Conformación de rutas que combine: turismo de montaña, termas, turismo cultural-patrimonial y/o la observación de flora y fauna, incluyendo circuitos integrados con otras regiones chilenas y Argentina.</li> <li>• Apoyo a los productos turísticos en nieves y cerros: esquí, escalada.</li> <li>• Desarrollo de actividades turísticas de agua: pesca recreativa, paseos náuticos, rafting.</li> <li>• Puesta en valor de y apoyo a las actividades turísticas sustentables en las reservas de la Biosfera y las áreas silvestres protegidas</li> </ul>
	P 4 Transformar en oportunidad la adversidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de articulación con el sector turismo afectadas por catástrofes naturales</li> <li>• Puesta en valor de los volcanes como recursos turístico: rutas de volcanes, centro de interpretación de la vulcanología.</li> </ul>
<b>Agentes del Conocimiento</b>	P 5: Puesta en valor de la identidad local para su incorporación en los productos turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación del conocimiento: nuevas tecnologías, sustentabilidad, construcción del relato, historia, cultura e identidad local.</li> </ul>
<b>Sociedad</b>	P 6: Mejorar la acogida y experiencia del visitante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La creación de la red de oficinas de turismo municipales.</li> <li>• Sensibilización de la población en relación al turismo</li> <li>• Promoción del uso de la marca región.</li> </ul>

	P 7: Educación para el Turismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevos Perfiles Profesionales para el Turismo</li> <li>Educación en la historia y la cultura regional / local en las enseñanzas básicas y medias.</li> </ul>
<b>Servicios Públicos</b>	P 8: Articulación del sector público para el apoyo integral al Turismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herramientas: observatorio demanda y sustentabilidad</li> <li>Guía para la convergencia de acciones en turismo.</li> <li>Gobernanza en los destinos turísticos: definición y puesta en marcha de proyectos especiales de gran impacto.</li> </ul>

### Cuadro Resumen de los Proyectos Piloto

EJE	PROGRAMA	INICIATIVA PILOTO
Desarrollo y Mejora competitiva de los destinos turísticos y Sustentabilidad	<b>P1:</b> Formalización y competitividad de la oferta de servicios turísticos sustentables	<b>IP 1:</b> Apoyo previo a la formalización de los emprendimientos turísticos <b>IP 3:</b> Turismo y Mujer <b>IP 6:</b> Intervención para el desarrollo del turismo rural como fuente prioritaria de ingresos en territorios rurales
Capital Humano	<b>P2:</b> Formación y Capacitación	<b>IP 2:</b> Escuela de Oficios del Sector Turismo
Promoción	<b>P6:</b> Mejora de la acogida y experiencia del visitante	<b>IP 4:</b> Programa de Comunicación, Difusión y Promoción
Cultura y Patrimonio	<b>P5:</b> Puesta en valor de la identidad local para su incorporación en los productos turísticos	<b>IP 5:</b> Turismo Cultural y Patrimonial
Medio Ambiente Gobernanza	<b>P8:</b> Articulación del sector público para el apoyo integral al turismo	<b>IP 7:</b> Educación ambiental y Conservación del Paisaje



## Programa 1/ Formalización y competitividad de la oferta de servicios turísticos sustentables

El programa responde al alto nivel de informalidad en el sector turismo, el bajo número de servicios turísticos con certificaciones de calidad y sellos de sustentabilidad y la baja productividad del sector.

Los *objetivos* del programa:

- Se fomentará la formalización de la industria turística con énfasis diferenciados en las zonas rurales y urbanas.
- Aumentar la calidad y sustentabilidad de los servicios turísticos de la Región.
- Mejorar la productividad y la competitividad de la industria turística regional.
- Apoyar la generación de nuevas actividades económicas con valor agregado en el turismo.

### Descripción del Programa

Aunque el programa se centra en la oferta de servicios turísticos de la Región, hay un paso previo que es necesario implementar y es el apoyo a la formalización de los emprendimientos en turismo ya que el nivel de informalidad en el sector es especialmente alto. La formalización es un factor decisivo para mejorar, además, la calidad y productividad del turismo en la región.

En relación a los prestadores de servicios con Certificación Q, actualmente, representan tan solo el 1,89% del total de prestadores de la Región, además, los servicios de alojamiento turístico con Distinción S, representan el 2,2% del total regional.<sup>3</sup>

Asimismo, la productividad de las actividades incluidas en el turismo es baja, como se ha señalado en el diagnóstico, representan el 2,72% de las ventas y el 7,27% de los trabajadores.

---

<sup>3</sup>Fuente: Sematur 2014.

Las tendencias internacionales apuntan a una mayor exigencia de calidad y sustentabilidad por parte de la demanda turística, así como una creciente competencia de destinos turísticos a nivel global.

Por ello, es importante reforzar la oferta regional y apoyar a las empresas en sus certificaciones y distinciones, de manera que se consolide una oferta de servicios que asegure la calidad y la sustentabilidad demandadas

Para ello, este programa cuenta con tres medidas que se focalizan en las certificaciones y distinciones, el apoyo a la incorporación de nuevas tecnologías, como las TIC, el uso de energías renovables y tecnologías que contribuyan a la sustentabilidad y el apoyo al emprendimiento innovador vinculado a nuevas actividades turísticas o bien a actividades de apoyo a las industrias turísticas.

De esta manera, se prosigue y refuerza el trabajo iniciado en la Región, utilizando instrumentos existentes, y se apuesta por ordenar y formalizar el sector, así como se facilita la utilización de internet y las redes sociales, las aplicaciones tecnológicas clave para el sector, las tecnologías que contribuyen y aseguran la sustentabilidad y que son fundamentales para conseguir que la Región sea un referente internacional en turismo sustentable.

Asimismo, se considera el componente social del Turismo Sustentable, incorporando acciones específicas para la mujer, que desempeña un importante papel en el turismo regional, aún cuando una parte de este colectivo presenta riesgos de exclusión social. En esta línea de sustentabilidad el turismo rural es un tipo de turismo reconocido por su aporte a las comunidades locales y a la conservación de los recursos naturales y culturales.

<b>CUATRO INICIATIVAS EN EL MARCO DEL PROGRAMA 1</b>	<b>TRES INICIATIVAS PILOTO EN EL MARCO DEL PROGRAMA 1</b>
Apoyo previo a la formalización y al proceso de certificaciones de calidad y sello sustentable Nuevas tecnologías e innovación en sustentabilidad (eco innovación) Apoyo y acompañamiento al emprendimiento innovador Apoyo al acondicionamiento para la accesibilidad universal de los servicios turísticos	Apoyo previo a la formalización de los emprendimientos turísticos Turismo y Mujer Intervención para el desarrollo del turismo rural como fuente prioritaria de ingresos en territorios rurales

## Programa 2/ Formación y Capacitación

Este programa responde a una de las principales problemáticas identificadas en la Región, los recursos humanos. Al bajo nivel de capacitación y profesionalización, se une la falta de atractivo del sector como opción laboral, así como la inadecuación de la normativa laboral a las condiciones del sector.

Dadas las competencias que tiene el nivel regional, la normativa laboral de competencia nacional, no puede ser modificada desde la Región, por lo que se propone tratar este problema con el conjunto de actores vinculados al turismo, incluido el nivel nacional, en la estructura organizacional que liderará la puesta en marcha de la política.

Por tanto *los objetivos* del Programa serán objetivos alcanzables desde el apoyo de las instancias regionales. Estos son:

- Aumentar el atractivo del turismo como opción laboral.
- Mejorar y adecuar la capacitación en el sector a las necesidades de la industria y las comunidades.
- Aumentar la profesionalización.
- Formar emprendedores capaces de poner en marcha proyectos turísticos.
- Formar en oficios demandados por el sector

### Descripción del Programa

El programa plantea la identificación de necesidades de formación y la puesta en marcha de programas formativos definidos de manera conjunta por el sector privado y por los centros de educación y formación.

En esta línea, se pretende reforzar el trabajo que ya se está realizando de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas en base a la experiencia, que contribuyen a mejorar la calidad del empleo, la profesionalización y el atractivo del sector como opción laboral, a través, por ejemplo, de la generación de programas de competencias laborales como incentivos para las certificaciones.

En este sentido, la mejora del atractivo del sector como opción de carrera profesional pasa por la mejora de las condiciones laborales y por la formación en el sector.

Asimismo, se pretende una mayor adecuación de la formación a los requerimientos empresariales, por lo que el análisis de necesidades de formación será clave para una mayor adecuación, así como nuevas formas de impartición de la formación, que combinen las clases lectivas con prácticas en empresas, es decir, un sistema de formación dual.

El programa contará con *dos iniciativas preliminares y una iniciativa piloto*.

DOS INICIATIVAS EN EL MARCO DEL PROGRAMA 2	UNA INICIATIVA PILOTO EN EL MARCO DEL PROGRAMA 2
Formación para gestores empresas turísticas. Análisis de necesidades y Formación para personal de servicios turísticos. (Idiomas, habilidades blandas, atención al cliente, etc.)	Escuela de Oficios del Sector Turismo

## Programa 3/Diversificación y Desarrollo de la Oferta de Productos Turísticos accesibles y de bajo impacto ambiental

La globalización conlleva un fuerte aumento de la competencia, muchos países y regiones se esfuerzan por ofrecer destinos atractivos a una demanda turística cada vez más sofisticada y exigente. Por ello, los destinos turísticos han de evolucionar, diversificando y ampliando sus productos, mejorando su oferta, garantizando siempre la sustentabilidad del destino, tanto por las exigencias de la demanda en esta materia, como por ser la sustentabilidad la seña de identidad de la Región de Los Lagos.

Por ello, los *objetivos* de este programa son:

- Desarrollar *productos turísticos únicos* y competitivos a nivel internacional, como trekking, y actividades accesibles y con bajo impacto ambiental como el turismo cultural, patrimonial.
- Desarrollar una *oferta complementaria de productos turísticos* de alta calidad en el marco de un turismo sustentable y accesible.

- **Interrelacionar los destinos y los productos turísticos** de la Región de manera que esta pueda ser posicionada internacionalmente como un conjunto diverso único.
- **Promover circuitos integrados** con otras regiones chilenas y argentinas.

### **Descripción del Programa**

La diversidad de la Región de Los Lagos propicia la conformación de productos turísticos, que pueden estar a su vez relacionados. Estos productos pueden articularse en forma de rutas de manera que integren los distintos componentes de la riqueza y los recursos de la Región como son: sus recursos naturales, su patrimonio histórico y cultural, su gastronomía y su artesanía.

Este programa pretende integrar y articular los productos turísticos de manera que un destino estos se encuentren interrelacionados, o bien que puedan interrelacionar los destinos turísticos no sólo en la Región de Los Lagos, sino también con las regiones vecinas (Aysén, Los Ríos, La Araucanía) e incluso con la regiones vecinas de Argentina (Neuquen y Río Negro). En este caso, existen ya algunas experiencias como el corredor bioceánico o el Programa Mesoregional de Turismo de CORFO “Rutas Escénicas, Lagos y Volcanes”.

El desarrollo de estas rutas y circuitos interrelacionados habrá de basarse en la asociatividad y la coordinación de los agentes públicos y privados para generar iniciativas que se complementen y conformen una oferta que interrelacione los distintos recursos. Por ello, se propone su articulación en base a rutas, entendiendo por ruta, una vía que une destinos geográficos y en la que se encuentran distintas actividades y emprendimientos.

Se propone el desarrollo y la potenciación de las rutas de trekking y senderismo como un producto turístico con altas posibilidades de atraer al turista internacional, que además puede ser realizado en los cinco destinos turísticos de la Región, y que tiene el potencial suficiente como para posicionar a la región a nivel internacional.

Junto al habilitamiento de rutas de trekking, se propone el desarrollo de rutas que desarrollen una oferta complementaria al trekking, aumentado así el atractivo y la diferenciación del producto a nivel internacional, al mismo tiempo que se responde a una demanda específica internacional y a la

demanda nacional; lo cual se coordinará con la imagen región y con la planificación de la difusión de la imagen.

Estas rutas combinarán actividades de turismo de montaña (esquí, escalada, rapelling, cabalgatas, bicicletas), con el turismo cultural/patrimonial (gastronomía, iglesias de Chiloé, cultura Huilliche-Mapuche, artesanía) y con la observación de Flora y Fauna. Quedará abierta la posibilidad de incorporar nuevas actividades que actualmente son incipientes, como la navegación en los fiordos o los glaciares. Añadir que estas rutas complementarán también el turismo de negocios y eventos.

Asimismo, la pesca con mosca es un producto turístico reconocido, que requiere una atención especial por la pesca furtiva y el descenso del nivel de capturas. Es preciso repoblar los ríos, preservar su pureza y fiscalizar y controlar las actividades furtivas, así como generar actividades, promover la formalización, la fiscalización, la conciencia y la capacitación.

Finalmente señalar que en las iniciativas que desarrollan este programa habrán de considerarse dos factores de conectividad, como son el acceso a internet y la telefonía móvil, y las infraestructuras de acceso. Dado el alcance de la conectividad esta problemática habrá de ser abordada de manera conjunta y coordinada por los distintos servicios públicos, por lo que será una de las tareas de la gobernanza de esta política.

Se proponen *cinco iniciativas* en este programa:

CINCO INICIATIVAS EN EL MARCO DEL PROGRAMA 3
El desarrollo de rutas de trekking - senderismo y actividades complementarias de tierra como cabalgatas, cicloturismo y observación.
Conformación de rutas que combine: turismo de montaña, termas, turismo cultural-patrimonial y/o la observación de flora y fauna, incluyendo circuitos integrados con otras regiones chilenas y Argentina.
Apoyo a los productos turísticos en nieves y cerros: esquí, escalada.
Desarrollo de actividades turísticas de agua: pesca recreativa, paseos náuticos, rafting.
Puesta en valor de y apoyo a las actividades turísticas sustentables en las reservas de la Biosfera y las áreas silvestres protegidas

## Programa 4/ Transformar en oportunidad la adversidad

La erupción del volcán Calbuco el 22 de abril de 2015 ha afectado a una importante área turística de la Región, Ensenada, Petrohué, Peulla en Puerto Varas, el sector de Cascada, Gaviotas en Puerto Octay, Correntoso, Lago Chapo en Puerto Montt, Cochamó. Si bien, los daños son todavía difíciles de cuantificar el turismo se ha visto afectado, así como la naturaleza y el paisaje de la zona.

Además, la erupción del Calbuco no es un caso aislado, el 1 de mayo de 2008 entró en erupción el volcán Chaitén y a lo largo de la historia se han registrado tanto erupciones de volcanes como sismos de diversa magnitud.

En la Estrategia de Desarrollo Regional 2009-2020 se señalaba. *“La naturaleza geográfica de la región presenta diversos desafíos a enfrentar con respecto a los peligros. Uno de ellos corresponde a los de origen volcánico, que se concentra en la franja cordillerana, el cual se intensifica por la existencia de la falla geológica Liquiñe-Ofqui.*

*Las amenazas naturales identificadas en la región abarcan los eventos de tipo oceanográfico, tal como el riesgo de tsunamis (presente en la extensa faja del borde costero continental y la zona norte de Chiloé), los peligros de origen antrópico (como la contaminación y accidentabilidad) y, las amenazas con mayor frecuencia (inundaciones, sequías e incendios forestales).”*

Sin embargo, es posible transformar en oportunidad la adversidad. “Vivir la experiencia” es el deseo y la motivación de los turistas actuales, y poder contemplar la erupción de un volcán a 50 kilómetros desde la seguridad y el confort de una ventana de hotel es una ocasión única en el mundo.

Por ello, los **objetivo** de este programa son

- Definir y poner en marcha planes de acción especial para las zonas afectadas por catástrofes naturales para que recuperen los recursos naturales y patrimoniales y pueda reiniciarse la actividad turística.
- Contar con planes de contingencia para las catástrofes naturales que apoyen la pronta recuperación de las actividades turísticas.

Asimismo, el programa busca concienciar sobre la necesidad de prevención de riesgos, y generar políticas específicas para la industria turística para

casos de catástrofes naturales y capacitaciones obligatorias para mitigar posibles daños provocados por estas adversidades naturales.

### **Descripción del Programa**

Este programa se articula en torno a planes de acción especiales que se propone para las zonas afectadas por erupciones volcánicas y que pueden ser extrapolables a otro tipo de catástrofes naturales o provocadas por otras industrias.

Este plan tendrá dos objetivos: la recuperación de las actividades turísticas en las zonas afectadas y la promoción de la región como un destino de aventura, pero seguro. Es decir, la prevención y la capacidad de reacción del país ante los desastres naturales han de ser puestas en valor.

Por ello, si bien la Región mantiene un halo de riesgo, también puede ofrecerse una imagen de seguridad y eficiencia ante las catástrofes. Por ello, en estas zonas los volcanes podrán convertirse en un elemento diferenciador y en un atractivo.

Los planes de acción habrán de coordinar los distintos financiamientos existentes para estas zonas. Asimismo, la diversidad de factores afectados (carreteras, aguas, vivienda, salud, etc.) suponen la interacción de distintas instancias públicas, que sería deseable fueran coordinadas desde el plan de acción especial, ya que el desarrollo de las actividades turísticas depende de las acciones de reconstrucción que se lleven a cabo.

Por otro lado, esta eventualidad puede transformarse en una oportunidad a través de una iniciativa que valore los volcanes y atraiga un turismo científico y también un turismo interesado por los fenómenos naturales por ejemplo con un centro de interpretación vulcanológica, o la solicitud de declaración de Geoparque por parte de la UNESCO de la zona del volcán Calbuco.

#### **DOS INICIATIVAS EN EL MARCO DEL PROGRAMA 4**

Modelo de articulación con el sector turismo afectadas por catástrofes naturales  
Puesta en valor de los volcanes como recursos turístico: rutas de volcanes, centro de interpretación de la vulcanología.



## Programa 5/Puesta en valor de la identidad local para su incorporación en los productos turísticos

En el diagnóstico se ha constatado la falta de “*cuento*” o “*relato*” en los productos turísticos. Además, se demanda una mayor incorporación de la historia y la cultura regional en los productos turísticos.

Asimismo, la baja incorporación de las TIC y la todavía escasa utilización de las energías renovables u otras tecnologías que contribuyen a la sustentabilidad de las actividades turísticas. Asimismo, el nivel de productividad del sector es muy bajo.

En definitiva, este programa responde a la necesidad de incorporar conocimiento en las actividades turísticas. Este conocimiento es diverso y multidisciplinar, se refiere tanto a las nuevas tecnologías de información y comunicación, como a energías renovables o bioconstrucción, y a conocimientos relativos a la historia, gestión de empresas (sustentabilidad económica) la etnografía y el patrimonio histórico y arqueológico de la Región.

*El objetivo* de este programa es promover la generación y la transferencia de este conocimiento a las actividades turísticas, de manera que aumente su valor agregado.

### Descripción del Programa

El programa tratará de acercar las disciplinas de conocimiento requeridas por el turismo a las actividades turísticas. La diversidad de generadores de conocimiento para el turismo es muy amplia, tanto por la diversidad de sus disciplinas (informática, ingeniería, historia, arquitectura, antropología, etc), como por el tipo de agentes generadores de conocimiento, que van desde universidades, centros de I+D, grandes empresas hasta profesionales free lance.

Para ello, se apoyará a las entidades de generación de conocimiento en la difusión y presentación de su oferta a las empresas turísticas y a los servicios públicos con capacidad para incorporar estos conocimientos. Se

tratará, de difundir y acercar este conocimiento a los actores regionales en turismo.

Asimismo, se promoverá la generación de conocimiento en ámbitos de interés para el turismo regional, de manera que si no está disponible el conocimiento requerido este pueda ser generado de manera “ad hoc” para las necesidades específicas de las actividades turísticas de Los lagos.

El programa consta de una *iniciativa* dirigida a la generación y difusión y transferencia de conocimiento en turismo y una *iniciativa piloto* dirigida a poner en valor y difundir la cultura y el patrimonio de la Región.

UNA INICIATIVAS EN EL MARCO DEL PROGRAMA 5	UNAINICIATIVA PILOTO EN EL MARCO DEL PROGRAMA 5
Aplicación del conocimiento: nuevas tecnologías, sustentabilidad, construcción del relato, historia, cultura e identidad local.	Turismo Cultural y Patrimonial

## Programa 6/ Acogida e Información

La información turística es clave para que el turista llegue y, sobre todo, prolongue su estancia en la Región. Junto con la información que pueda recibir de los touroperadores o en los sitios internet, es importante la información que el turista recibe en los propios destinos turísticos. En este sentido, en el diagnóstico se han constatado asimetrías en la información que se proporciona a nivel local, así como una escasa información sobre la Región en su conjunto. También se ha señalado en las entrevistas que se han realizado la importancia de que la población contribuya a informar y acoger al turista.

Por ello, este programa tiene como *objetivos*:

- Posicionar la Política Regional de Turismo en los medios de comunicación.
- Apoyar la difusión de la información turística del conjunto regional desde el nivel local.
- Sensibilizar a la población sobre la importancia del turismo para la Región y hacerles partícipes de su promoción.
- La promoción del uso de la imagen de marca regional, para fomentar una promoción conjunta.

### Descripción del Programa

El programa se centrará en dos ámbitos, la información y el uso de la marca regional, de manera que ambos contribuyan a “construir región”, es decir, a tomar conciencia de la importancia de la Región como un conjunto para su promoción como referente turístico internacional.

En relación a la información, el Programa va a abordar dos vías, el nivel local y los ciudadanos.

El nivel local cuenta con las oficinas de turismo municipales, que constituyen una buena base para articular una red de información, que proporcione información del nivel local y regional. Es decir, las oficinas de turismo, habrán de ser “vendedoras” de la Región y de la comuna. En este sentido, se tratará de facilitar una información de calidad, actualizada y

dirigida a ampliar los días de estancia en la Región a través de la coordinación y la colaboración.

Por otra parte, con el objetivo de articular a los actores regionales vinculados al turismo, se promoverá el uso de la imagen de marca regional. De esta manera se quiere asegurar la proyección nacional e internacional de la imagen de marca regional, así como el consenso entre los actores regionales respecto a la imagen.

Asimismo, se pretende la difusión de la política regional de turismo en la Región, la elaboración de materiales y soportes informativos y promocionales y la mejora del anfitriónaje y la conciencia turística en la Región.

Se plantean tres *iniciativas* y una *iniciativa piloto* en este programa:

TRES INICIATIVAS EN EL MARCO DEL PROGRAMA 6	UNAINICIATIVA PILOTO EN EL MARCO DEL PROGRAMA 6
La creación de la red de oficinas de turismo municipales (información desde el nivel local) Sensibilización de la población en relación al turismo Promoción del uso de la marca región (Promoción de productos y actividades, parques, sustentabilidad)	Programa de Comunicación, Difusión y Promoción

## Programa 7/ Educación para el Turismo

La inadecuación de la formación en turismo y el escaso conocimiento sobre la cultura y la historia de la Región, han sido factores destacados en el diagnóstico realizado.

Por ello este programa tiene como *objetivos*:

- Complementar los perfiles profesionales a las necesidades de las actividades turísticas de la Región (Conocimiento en enseñanza básica y media, competencias laborales)
- Extender el conocimiento sobre la historia y la cultura de la Región.
- Apoyar la educación para la creación de una cultura turística.

### Descripción del Programa

El programa se centra en el sistema educativo. Por un lado en la formación profesional o técnica, y por otro en la educación general.

Respecto a la formación profesional o técnica se pretende realizar una revisión de los perfiles profesionales acorde con los nuevos requerimientos del sector turismo, tanto en los aspectos referidos a la gestión, como al uso de las nuevas tecnologías, los factores de sustentabilidad, la atención al cliente, etc. Esta revisión de los perfiles profesionales permitirá realizar propuestas de nuevos módulos formativos para el sistema de formación profesional de la Región.

El conocimiento de la cultura y la historia de la Región es importante para “construir región”, especialmente en el turismo. Por ello, el programa propone la impartición de módulos sobre la historia y la cultura regional para niños y jóvenes. De esta manera, desde edades tempranas se prepara a las generaciones futuras para ser protagonistas activos de la promoción del turismo y sentirse parte de la Región.

La ciudadanía es también un punto de referencia para el turista. La interacción con los residentes y el personal que trabaja en los servicios turísticos permite conocer la Región y puede proporcionar al turista gratas sensaciones por las que valorará su estancia en la Región. Por ello, el programa incluye a los ciudadanos de la Región como transmisores de información, cultura e historia, que ayuda a comprender y conocer la Región de Los Lagos.

El programa se desarrollará en base a dos iniciativas:

DOS INICIATIVAS EN EL MARCO DEL PROGRAMA 7
Nuevos perfiles profesionales para el turismo
Educación en la historia y la cultura regional/local en las enseñanzas básicas y medias

## Programa 8/Articulación del sector público para el apoyo integral al turismo

Este programa responde a la necesidad de apoyar de manera operativa la toma de decisiones estratégicas de la estructura organizacional de la Política Regional de Turismo de la Región de Los Lagos, es decir de la Gobernanza del Turismo en la Región. Este es un tema clave ya que es necesario crear un organismo facilite la coordinación de las distintas entidades que trabajan en la región en el ámbito del turismo.

Asimismo, el programa responde a la necesidad de considerar el turismo como un sector priorizado en las políticas y programas regionales y nacionales.

El conjunto de actores vinculados al turismo es amplio y diverso. Incluye los niveles nacional, regional, local y por destino en el caso del turismo, en relación al sector público, junto con una alta diversidad de actividades económicas del sector privado.

Al mismo tiempo, inciden en el turismo otros ámbitos de actuación públicos, como el medio ambiente, las obras públicas, la educación, o el fomento productivo, lo que supone una alta complejidad en su gobernanza.

La gobernanza de la política regional de turismo es fundamental para su puesta en marcha. Por ello, la Política contiene un modelo de gestión que involucra al sector público y al sector privado, en los ámbitos estratégicos y operativos. El Gobierno Regional, tanto sus instancias políticas, como técnicas (DIPLAN), desempeñarán el papel de liderazgo y coordinación, clave para el futuro del turismo en la Región.

Por ello, *los objetivos* de este programa son:

- La puesta en marcha de instrumentos operativos que permitirán la toma de decisiones estratégicas en relación al turismo en la Región.
- La vigilancia estratégica o inteligente de la evolución y las tendencias de la demanda y la oferta turística.
- El seguimiento de la conservación y mantenimiento de los recursos turísticos de la Región: patrimonio natural, cultural e histórico.
- La consideración del turismo en las políticas y programas públicos.
- Apoyar la gobernanza colaborativa a nivel local y la formación de gestores públicos de turismo

### **Descripción del Programa**

Se proponen dos iniciativas en este programa que tratan de asegurar el consenso en la región respecto a la situación y evolución del turismo y a la imagen de marca regional.

Estas iniciativas se pretende que se articulen como instrumentos en dos ámbitos. El primero, el seguimiento de la demanda turística y de los recursos turísticos de la Región. Es decir, se tratará de analizar la evolución y las tendencias de la demanda y oferta de turismo sustentable, al mismo tiempo que se observará el estado de conservación y adecuación a los cambios en la demanda de los recursos turísticos.

Los insumos de estos análisis permitirán reorientar, en su caso, los programas e iniciativas de la política regional de turismo, proporcionará la información de base para el consenso y los acuerdos entre los actores regionales vinculados al turismo, así como la documentación requerida para las demandas que hayan de ser formuladas a nivel nacional o a instancias públicas con incidencia en el turismo, como medio ambiente u obras públicas, por ejemplo.

Para realizar esta vigilancia estratégica, se propone la creación de una unidad de vigilancia estratégica o un observatorio.

Asimismo, la consideración del turismo sustentable en los planes y programas de apoyo, así como la sensibilización de los servicios públicos

respecto al mismo, es clave para la puesta en marcha de una política integral y para considerar los efectos sobre el entorno que inciden en las actividades turísticas.

Se plantean *tres iniciativas y una iniciativa piloto* en este programa

TRES INICIATIVAS EN EL MARCO DEL PROGRAMA 8	UNA INICIATIVA PILOTO EN EL MARCO DEL PROGRAMA 8
Herramientas: observatorio demanda y sustentabilidad Guía y formación para la convergencia de acciones en turismo Gobernanza en los destinos turísticos: definición y puesta en marcha de proyectos especiales de gran impacto	Educación ambiental y Conservación del Paisaje



## ANEXO

### **Análisis Regional de Sustentabilidad Turística de acuerdo a los Criterios establecidos por el Consejo Global de Turismo Sustentable.**

Para realizar un análisis respecto de la sustentabilidad turística regional, se debe tener presente que los destinos deben realizar un acercamiento interdisciplinario, holístico e integral que incluye cuatro objetivos primordiales de acuerdo a los Criterios Globales de Turismo Sostenible para Destinos Turísticos (Versión 1.0, 1 de noviembre de 2013). Los Criterios Globales de Turismo Sostenible son un conglomerado validado de indicaciones que buscan *“alcanzar una forma compartida de entender qué es un destino sostenible, y representan los compromisos mínimos que una organización de gestión turística que quiera ser sostenible debe cumplir”*.

Para ajustarnos a la definición de turismo sustentable, la Región de Los Lagos pretende adoptar que incluyan cuatro objetivos principales:

- 1.- Demostrar una gestión sustentable del destino
- 2.- Maximizar los beneficios económicos para la comunidad receptora y minimizar el impacto negativo
- 3.- Maximizar los beneficios para las comunidades, los visitantes y la cultura y minimizar el impacto negativo y
- 4.- Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar el impacto negativo.

A continuación se expone un resumen de los criterios incorporados en la Política Regional de Turismo e Imagen de la Región de Los Lagos, siendo la unidad de destino la Región de Los Lagos.

SECCIÓN A: Demostrar una gestión sustentable del destino		
CRITERIOS	CONTEMPLADO EN LA POLÍTICA	POTENCIADORES PARA LA POLÍTICA
<b>A1 Estrategia de un destino sustentable</b>	La Política Regional de Turismo e Imagen de la Región de Los Lagos es a 10 años, ha sido validada por más de 500 actores relevantes y considera los tres componentes del turismo sustentable.	Se pondrán en marcha Mesas Público-Privadas para cada uno de los 5 destinos turísticos de la Región.
<b>A2 Organización de gestión del destino</b>	Se ha definido de manera consensuada un modelo de gestión organizacional.	La continuidad del apoyo de las autoridades políticas.
<b>A3 Seguimiento</b>	La Política contiene un modelo de seguimiento y evaluación y una batería de indicadores de impacto, resultados y realización.	El monitoreo permanente de las acciones y la evaluación intermedia y final de la Política.
<b>A4 Gestión de la estacionalidad turística</b>	La Política contiene iniciativas específicas de turismo cultural y patrimonial, así como de actividades turísticas en nieve y cerros.	El desarrollo de las infraestructuras físicas y la accesibilidad.
<b>A5 Adaptación al cambio climático</b>	Se contemplan iniciativas para la incorporación de tecnologías sustentables en las empresas de servicios turísticos, así como de educación ambiental.	Proseguir las acciones de sensibilización ambiental.
<b>A6 Inventario de bienes y lugares de interés turísticos</b>	Se contempla la elaboración de un catastro del patrimonio cultural de la Región.	La elaboración y difusión de guías culturales y patrimoniales.
<b>A7 Normas de planificación</b>	La Política integra a las Zonas de Interés Turístico (ZOIT).	Promover los Pladetur en aquellos municipios que todavía no los tienen, así como las ordenanzas municipales.
<b>A8 Acceso para todos</b>	Se ha definido una iniciativa específica para el acondicionamiento para la accesibilidad universal de los servicios turísticos.	Su extensión a todos los servicios turísticos.
<b>A9 Satisfacción de los visitantes</b>	Se contempla en la Política el desarrollo de un sistema de información y acogida, capacitación para el anfitriónaje, un observatorio y una web regional.	La actualización permanente del sistema.
<b>A10 Normas de sustentabilidad</b>	Se está discutiendo en el Parlamento la normativa de residuos sólidos y la Ley de Reciclaje. Asimismo, existen ordenanzas municipales.	La promulgación y cumplimiento de la normativa y la Ley.
<b>A11 Seguridad</b>	Existen campañas preventivas de salud pública para visitantes y un código sanitario.	Prestar un servicio de calidad.
<b>A12 Gestión de situaciones de crisis y de emergencia</b>	Existe institucionalidad a nivel regional (ONEMI), que está encargada de la gestión para situaciones de riesgos. También hay un sistema de alerta temprana.	Sistema específico de información para el sector turismo.
<b>A14 Promoción</b>	Se ha definido un plan de promoción nacional e internacional	Constituir un sistema de información integrado por parte de las instituciones públicas.

<b>SECCIÓN B: Maximizar los beneficios económicos para la comunidad receptora y minimizar el impacto negativo.</b>		
<b>CRITERIOS</b>	<b>CONTEMPLADO EN LA POLÍTICA</b>	<b>POTENCIADORES PARA LA POLÍTICA</b>
<b>B1 Seguimiento económico</b>	La Política contiene un modelo de seguimiento y evaluación y una batería de indicadores de impacto, resultados y realización.	El monitoreo permanente de las acciones y la evaluación intermedia y final de la Política.
<b>B2 Oportunidades profesionales en el entorno local</b>	Se contemplan iniciativas específicas de formación y capacitación, así como un piloto "escuela de oficios"	Se está avanzando en la tramitación de la ley adaptabilidad laboral para el turismo, la cual se encuentra actualmente en la Comisión de Trabajo y Previsión Social del Senado
<b>B3 Participación pública</b>	Se ha definido de manera consensuada un modelo de gestión organizacional.	La continuidad del apoyo de las autoridades políticas.
<b>B4 Opinión de las comunidades locales</b>	El proceso de definición de la Política ha seguido un proceso participativo y de consenso.	En el seguimiento y los períodos de evaluación se retroalimentará en las opiniones del nivel local.
<b>B5 Acceso local</b>	Se cuenta con el Plan de Infraestructuras del MOP	La adecuación de las ordenanzas municipales.
<b>B6 Sensibilización y educación en relación con el turismo</b>	La Política contiene iniciativas específicas para la sensibilización y la educación en turismo y medio ambiente.	Dar continuidad a la relación con los liceos. Concienciar a la población.
<b>B7 Apoyo a la comunidad</b>	Se ha definido una iniciativa piloto de difusión y promoción, que incluye a las comunidades locales.	El funcionamiento eficaz de la red de oficinas de turismo municipales.
<b>B8 Apoyo a los emprendedores locales</b>	Se incluye una iniciativa específica para el apoyo al emprendimiento innovador.	Potenciar la convergencia de los programas públicos de apoyo en los nuevos emprendedores.
<b>SECCIÓN C: Maximizar los beneficios para las comunidades, los visitantes y la cultura y minimizar el impacto negativo</b>		
<b>CRITERIOS</b>	<b>CONTEMPLADO EN LA POLÍTICA</b>	<b>POTENCIADORES PARA LA POLÍTICA</b>
<b>C1 Protección de los lugares de interés turístico</b>	Programas del Gobierno regional y del MOP. Además, la Política Regional de Turismo recata el patrimonio a través del catastro que se va a realizar.	Sistema de gestión integrado de los recursos públicos.
<b>C2 Gestión de visitantes</b> <b>C3 Comportamiento de los visitantes</b> <b>C4 Protección del patrimonio cultural</b>	La Política incluye sistemas de información con perspectivas de educación del turista en preservación y conservación de los bienes naturales y culturales.	Levantar estudios de sobrecarga.
<b>C5 Interpretación de los sitios de interés turístico</b>	Uno de los ejes de la Política es el de Cultura y Patrimonio, en el que se desarrollarán materiales y guías interpretativas.	Proseguir las acciones de educación ambiental

SECCIÓN D: Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar el impacto negativo		
CRITERIOS	CONTEMPLADO EN LA POLÍTICA	POTENCIADORES PARA LA POLÍTICA
<b>D1 Riesgos ambientales</b>	Planes Reguladores Comunales. Aplicación de la Evaluación Ambiental Estratégica (EAE), en planes normativos. Creación y operación de Mesas Público/Privadas, multisectoriales.	Se requieren avances concretos en el trabajo de las Mesas Público/Privadas de Humedales, a fin de avanzar hacia la protección oficial, al menos de los más vulnerables.  Contar con una política o estrategia regional de conservación y uso sustentable de los humedales.
<b>D2 Protección de entornos vulnerables</b>	Apoyo en el desarrollo de campañas para control de <i>Didymosp.</i> sectores cordilleranos en la Región.  Apoyo en el desarrollo de campañas para control de Visón en Chiloé.	Campañas de sensibilización y concientización respecto de las amenazas y efectos de especies invasoras.  Planes de Control/Erradicación de otras especies invasoras que afectan directamente el Turismo,
<b>D3 Protección de la vida silvestre</b>	Concurso Fondo de Protección Ambiental, en su línea Conservación de la biodiversidad. Planes de Conservación de especies en categoría de conservación. Las Áreas Silvestres Protegidas del Estado, administradas por CONAF. Educación-sensibilización a la población respecto a la biodiversidad de humedales costeros. Mesa p/p para la conservación de la cuenca del Río Maullín	Financiamiento desde el FPA. Planes de Conservación. Ampliación de ecosistemas en el SNASPE. Sensibilización a la población.
<b>D4 Emisiones de gases de efecto invernadero</b> <b>D5 Conservación de la energía</b>	Concurso Fondo de Protección Ambiental, en su línea cambio climático y descontaminación ambiental.  Implementación del Plan de descontaminación atmosférica para Osorno.	Financiamiento desde el FPA.  El territorio regional, a excepción de Osorno (ciudad), requiere datos históricos para proponer otros Planes de Descontaminación, si así correspondiere.
<b>D6 Calidad del agua</b>	El Lago Llanquihue cuenta con una Norma Secundaria de Calidad Ambiental (NSCA).  Se realizan estudios para proponer una NSCA para el Río Maullín.	Es pertinente que los cuerpos de agua más amenazados cuenten con norma de calidad secundaria.
<b>D7 Reducción de residuos sólidos</b> <b>El destino tiene un sistema para alentar a las empresas a reducir, reutilizar y reciclar los residuos sólidos. Todo residuo sólido residual que no haya sido reutilizado o reciclado se elimina de forma segura y sustentable.</b>	Proyecto Ley de responsabilidad extendida del productor y fomento del reciclaje, hoteles, hostales, etc  Red de gestores de residuos valorizables de características domiciliarias, asimilables a estas y de carácter industrial.	Se promulgue el Proyecto de Ley de responsabilidad extendida del productor y fomento del reciclaje que actualmente se encuentra en discusión en el Senado.  Los residuos valorizables generados sean entregados directamente en los centros operacionales.  Es preciso contar con puntos limpios, y con gestores de residuos.  Sensibilización respecto del nuevo reglamento.
<b>D12 Transporte de bajo impacto</b>	El Plan de descontaminación atmosférica para Osorno, contempla el recambio de 100 microbuses, por microbuses que funcionen con gas.	